



centre hospitalier  
MONT DE MARSAN

# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION AU LABORATOIRE

du 16 septembre au 18 octobre 2013

## Description de la population

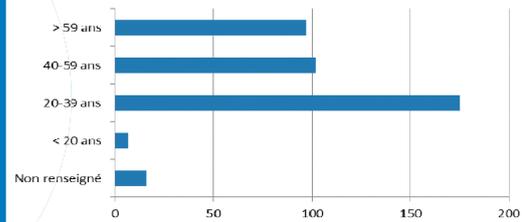
Taux de  
participation

**97 %**

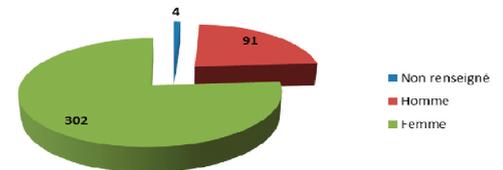
(+ 16 % / 2011)

410 questionnaires remis  
397 questionnaires retournés

Age des répondants



Répartition des répondants par sexe



## VOTRE ACCUEIL AU LABORATOIRE

**Vous êtes satisfait ou très satisfait à :**

- ▶ 99 % (212/213) du délai d'obtention du RDV,
- ▶ 99 % (361/364) de la qualité de l'accueil,
- ▶ 99 % (357/361) des renseignements communiqués l'accueil,
- ▶ 95 % (338/354) du temps d'attente,
- ▶ 97 % (350/361) du respect de la confidentialité,
- ▶ 97 % (344/355) des plages ou horaires d'ouverture.

## L'ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

**Vous êtes satisfait ou très satisfait à :**

- ▶ 97 % (187/192) du délai de décrochage du téléphone,
- ▶ 99 % (193/194) de la courtoisie de l'interlocuteur,
- ▶ 99 % (192/194) de la qualité des informations qui vous ont été communiquées.

## LE PRÉLÈVEMENT

- ▶ 99 % (381/383) se sont sentis rassurés lors du prélèvement

**Vous êtes satisfait ou très satisfait à :**

- ▶ 100 % (381/382) de la réalisation du prélèvement.

## LES LOCAUX

**Vous êtes satisfait ou très satisfait à :**

- ▶ 98 % (387/393) de la propreté des locaux
- ▶ 91 % (354/387) du confort de la salle d'attente
- ▶ 85 % (318/372) du confort de la salle de prélèvement

## LES RÉSULTATS DE VOS EXAMENS

- ▶ 78 % (250/321) des usagers souhaitent recevoir leurs résultats à domicile
- ▶ 100 % (142/142) des usagers souhaitent que les résultats soient adressés au médecin traitant
- ▶ 33 % (70/212) des usagers souhaitent venir récupérer les résultats au laboratoire

**Globalement, 100 % (381/382) des usagers sont satisfaits ou très satisfaits de leur prise en charge au laboratoire.**